Atendimento

https://www.youtube.com/embed/MdinLzVCvJk

Na aba Atendimento do cadastro do Atendimento devem ser detalhados cada contato com o cliente.

Veja que, como citado no código do problema/solução, para o primeiro atendimento foram trazidas automaticamente a descrição e a solução do problema informado na primeira aba.

image.png
Image not found or type unknown

Deve ser informada a **data da ocorrência**, **horas inicial** e **final**, o **meio de comunicação**, a **origem do contato** e o **nome do contato**, além do **problema constatado** e da **orientação** dada ao cliente na resolução do problema.
Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Encaminhamentos

Nesta aba devem ser informados todos os encaminhamentos que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o **departamento** para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a **data do encaminhamento**.

image.png
Image not found or type unknown

Quando houver a resposta, deverá ser informada sua **data**, o **técnico** que respondeu, a **conclusão** do encaminhamento (que pode ser cadastrada através do menu **Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Conclusões de Encaminhamentos**) e a **resposta do encaminhamento**.

image.png
Image not found or type unknown

Lembre-se:

Um atendimento não pode ser encerrado quando ele possuir encaminhamentos sem resposta.

Se estiver assinalado nos Parâmetros Adicionais da Empresa para gerar OS automaticamente após a inclusão do atendimento, a seguinte mensagem será exibida:

Deseja gerar OS para o Atendimento ?

image.png
Image not found or type unknown

Se sua resposta for afirmativa, a tela de cadastro da Ordem de Serviço será aberta automaticamente contendo os dados deste atendimento.

Veja também os itens:

- Atendimento
- Cadastro de Conclusões de Encaminhamentos (Atendimentos)
- Cadastro dos meios de comunicação (Atendimentos)
- Relatório de Atendimentos e Encaminhamentos
- Identificação do Atendimento
- Cronometrando Atendimentos
- Encaminhamento de Atendimentos
- Geração Automática da Ordem de Serviço ao cadastrar o Atendimento
- Cópia dos Parâmetros Adicionais de Outra Empresa
- Cadastro de Categorias de Problemas
- Cadastro de Problemas e Soluções

Revision #11
Created 14 July 2023 17:53:49 by ProjetosD
Updated 27 May 2026 12:29:34 by ProjetosD